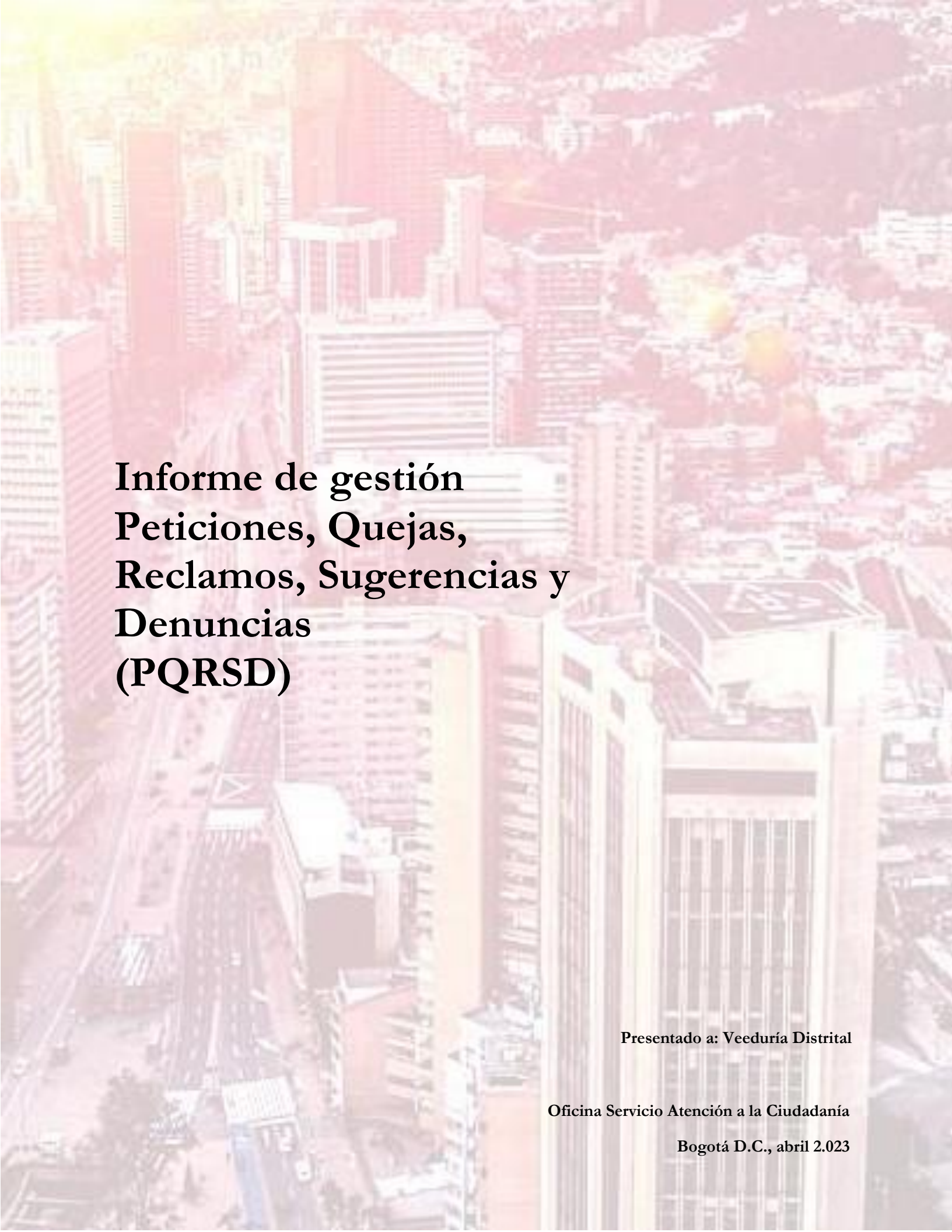




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril 2.023

TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales...	Pág. 3
Total peticiones recibidas ...	Pág. 4 5
Canales de interacción ...	Pág. 5
Tipología o modalidades ...	Pág. 6-7
Solicitudes de información ...	Pág. 7-8
Subtemas más reiterados ...	Pág. 9-12
Traslados por competencia ...	Pág. 12-14
PQRSD cerradas...	Pág. 15-16
Tiempo promedio de respuesta ...	Pág. 16-17
Participación por localidad de los requerimientos registrados ...	Pág. 17-20
Otros requerimientos gestionados...	Pág. 20-24
Conclusiones y Recomendaciones...	Pág. 25-26

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CONSIDERACIONES GENERALES

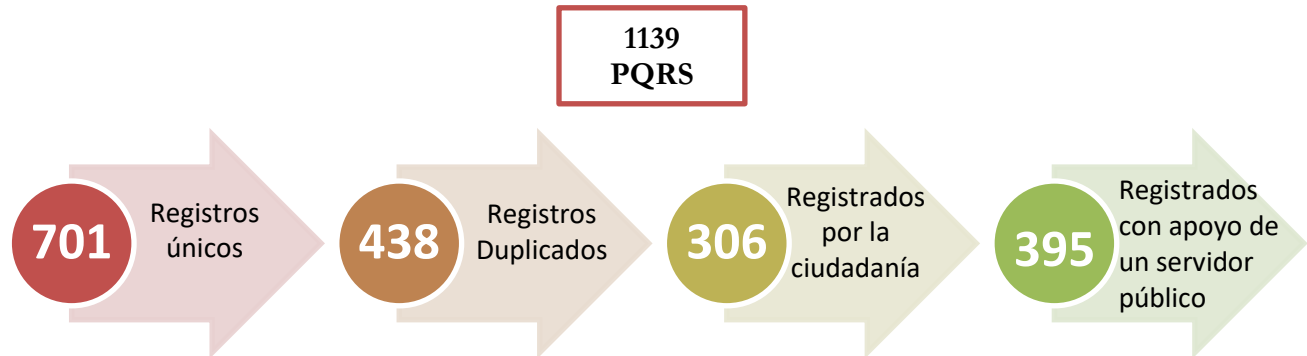
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de abril de 2.023.

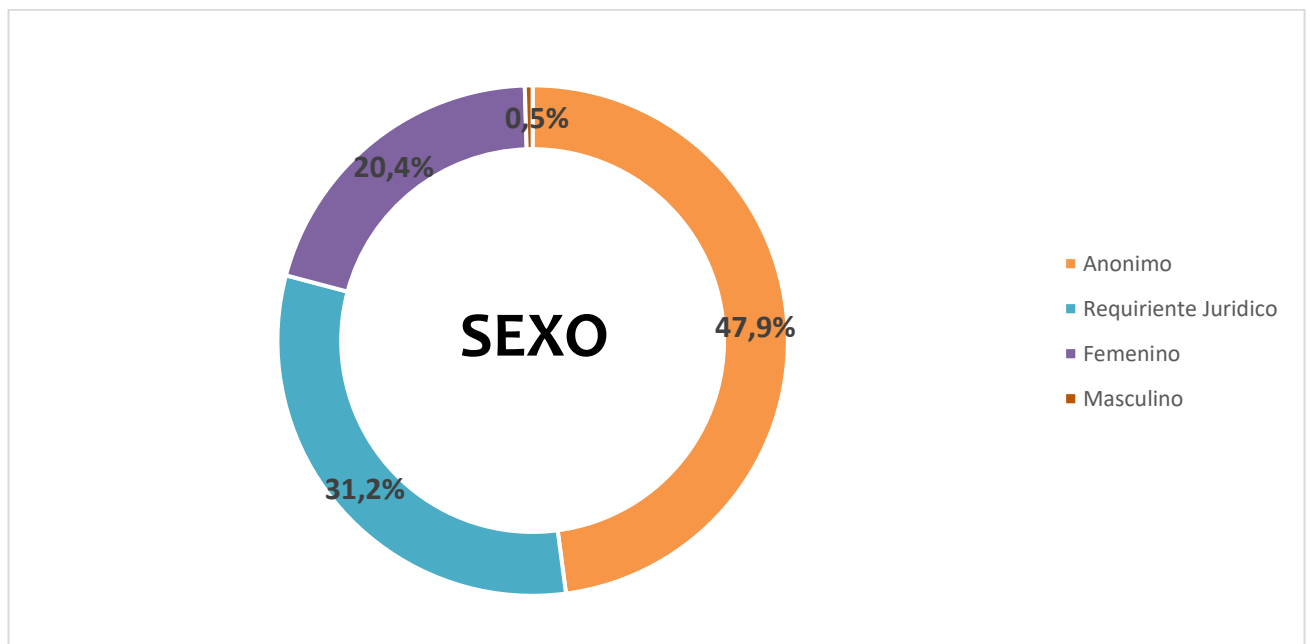
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Abril



Fuente: Reporte PQRS mes abril 2.023. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes abril 2.023. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

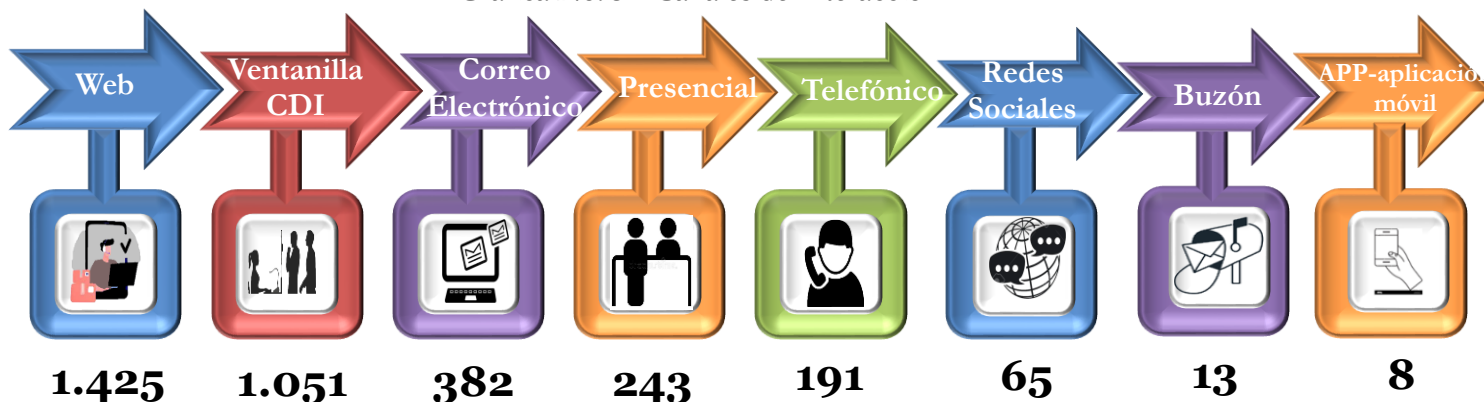
Del total de requerimientos registrados en el mes de abril, el 0.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 20.4% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 47.9% y el 31.2% fueron solicitudes de requirente jurídico.

Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.425 peticiones representando el 42.6%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 1.051 peticiones representando el 31.4%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 382 peticiones representando el 11.4%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Gráfica No. 4



Tipo de peticiones

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 461 peticiones representando el 65.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 137 peticiones representando el 19.5%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 44 peticiones representando el 6.3%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Entidad, al momento de la radicación:

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de abril del año 2.023 se registraron 212 solicitudes de información, de las cuales 20 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 212 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍA



Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado respuesta, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información”.

Tabla No. 2 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
IDPAC	2	1
IDU	2	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	1
SECRETARIA JURIDICA	1	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1
TRANSMILENIO	1	1
UAESP	2	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1
CATASTRO	1	1
METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	1
VEEDURIA DISTRITAL	1	1
TOTAL GENERAL	20	1

*El total en días de gestión corresponde al promedio del total de solicitudes de información trasladadas a otras entidades por competencia.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será *“Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central”*.

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

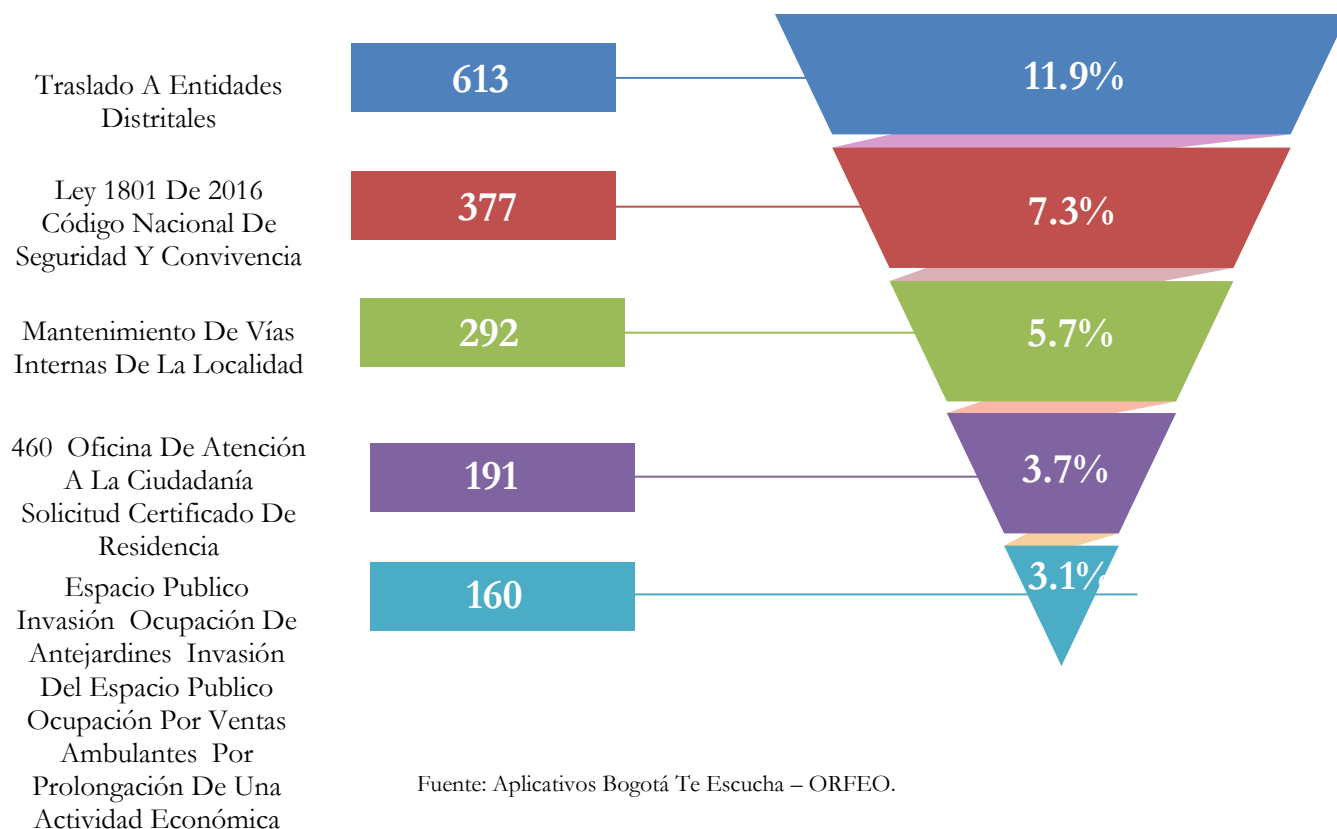
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado A Entidades Distritales	613	11,9%
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	377	7,3%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	292	5,7%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	191	3,7%
Espacio Publico Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	160	3,1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1633	32%
OTROS SUBTEMAS	3524	68%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5157	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Traslado a entidades distritales”* con 613 peticiones en comparación con el subtema *“Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia”* con 377 peticiones; luego se encuentra *“Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad”* con 292 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 191 las peticiones relacionadas con *“460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia”* y finalmente *“Espacio Publico Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica”*

Gráfica No. 6

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.



SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del Bogotá Te Escucha (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “**Peticiones Tramitadas por Dependencias de Nivel Central**”.

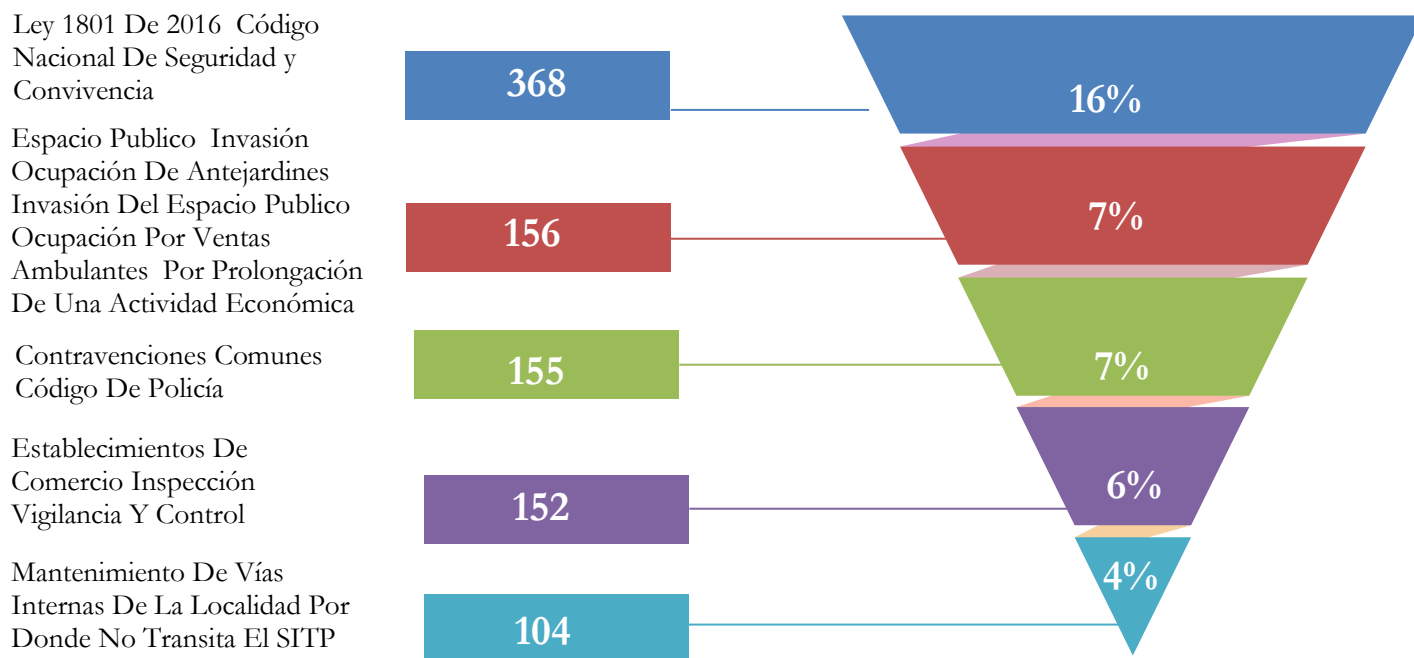
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Tabla No. 4
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	368	16%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	156	7%
Contravenciones Comunes Código De Policía	155	7%
Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control	152	6%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	104	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	935	40%
OTROS SUBTEMAS	1413	60%
TOTAL, PETICIONES POR SUBTEMAS	2348	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7



Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

En el mes de abril el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 368 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” con 156 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 155 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código de Policía*”. Seguidas por “*Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control*” con un total de 152 y “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP*” con un total de 104 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría de Integración Social	112	16,3%
Secretaría de Seguridad	68	9,9%
IPES	64	9,3%
Secretaría a Movilidad	48	7,0%
Secretaría de Salud	37	5,4%
Secretaría de Ambiente	33	4,8%
Secretaría de Hacienda	29	4,2%
IDU	27	3,9%
Secretaría General	23	3,3%
Defensoría del Espacio Público	22	3,2%
IDPAC	20	2,9%
Secretaría de Planeación	18	2,6%
UAESP	18	2,6%
Acueducto - EAAB-ESP	17	2,5%
UMV – Unidad de Mantenimiento Vial	14	2,0%
Personería de Bogotá	13	1,9%
CVP – Caja de Vivienda Popular	12	1,7%
Secretaría de Hábitat	11	1,6%
Secretaría de Desarrollo Económico	10	1,5%
IDRD	9	1,3%
Transmilenio	9	1,3%
Secretaría de la Mujer	8	1,2%
Secretaría de Educación	8	1,2%
IDIGER	7	1,0%
CODENSA	6	0,9%
Catastro	5	0,7%
JBB – Jardín Botánico	5	0,7%
IDPYBA	4	0,6%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Metro de Bogotá S.A.	3	0,4%
Capital Salud EPS	3	0,4%
IDT	2	0,3%
SUBRED SUR	2	0,3%
IDIPRON	2	0,3%
Secretaría de Cultura	2	0,3%
IDARTES – Instituto de las Artes	2	0,3%
La Terminal de Transporte	2	0,3%
VANTI	2	0,3%
Secretaría Jurídica	2	0,3%
ETB – Empresa de Teléfonos	2	0,3%
Veeduría Distrital	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bombero Bogotá	1	0,1%
Grúas y Patios	1	0,1%
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
TOTAL GENERAL	687	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de abril se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 16.3% a la “Secretaría de Integración Social”, el 9.9% a la “Secretaría de Seguridad”, el 9.3% a la “TPES”, el 7.0% a la “Secretaría de Movilidad”, y el 5.4% “Secretaría de Salud”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de abril se respondieron 21 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	21
Total	21

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 79.7% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	9	69,2%	4	30,8%	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	14	73,7%	5	26,3%	19
Alcaldía Local de Bosa	36	63,2%	21	36,8%	57
Alcaldía Local de Candelaria	17	73,9%	6	26,1%	23
Alcaldía Local de Chapinero	24	85,7%	4	14,3%	28
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	108	69,2%	48	30,8%	156
Alcaldía Local de Engativá	13	43,3%	17	56,7%	30
Alcaldía Local de Fontibón	18	58,1%	13	41,9%	31
Alcaldía Local de Kennedy	35	50,7%	34	49,3%	69
Alcaldía Local de Mártires	3	60,0%	2	40,0%	5
Alcaldía Local de Puente Aranda	25	78,1%	7	21,9%	32
Alcaldía Local de Rafael Uribe	9	39,1%	14	60,9%	23
Alcaldía Local de San Cristóbal	28	58,3%	20	41,7%	48
Alcaldía Local de Santa Fe	40	74,1%	14	25,9%	54
Alcaldía Local de Suba	48	76,2%	15	23,8%	63
Alcaldía Local de Sumapaz	3	75,0%	1	25,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	75,0%	6	25,0%	24
Alcaldía Local de Tunjuelito	15	78,9%	4	21,1%	19
Alcaldía Local de Usaquén	36	85,7%	6	14,3%	42
Alcaldía Local de Usme	33	57,9%	24	42,1%	57
Dependencias de Nivel Central	212	8,3%	2.340	91,7%	2.552
Total general	744	22,2%	2605	77,8%	3349

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 32,4% del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el 45,4% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la interoperabilidad del Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de abril.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el enlace de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

Tabla No. 8

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	20,0%	4	80,0%	5
Alcaldía Local de Bosa	3	4,3%	67	95,7%	70
Alcaldía Local de Candelaria	16	22,9%	54	77,1%	70
Alcaldía Local de Chapinero	4	13,8%	25	86,2%	29
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	22	28,6%	55	71,4%	77
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Fontibón	410	43,2%	539	56,8%	949
Alcaldía Local de Kennedy	18	19,4%	75	80,6%	93
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	9	14,5%	53	85,5%	62
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	18	100,0%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	37	100,0%	37
Alcaldía Local de Santa Fe	3	4,3%	66	95,7%	69
Alcaldía Local de Suba	4	6,7%	56	93,3%	60
Alcaldía Local de Sumapaz	3	33,3%	6	66,7%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	2	7,1%	26	92,9%	28
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	43,8%	9	56,3%	16
Alcaldía Local de Usaquén	2	4,2%	46	95,8%	48
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	41	100,0%	41
Dependencias de Nivel Central	195	28,4%	491	71,6%	686
Total general	700	29,1%	1706	70,9%	2406

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 2406 requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un 70.9% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1706 respuestas efectivas.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Tabla No. 9
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
AL. de Antonio Nariño	-	-	10	10	-	-	-	-	-	-	10
AL. de Barrios Unidos	-	-	17	40	-	29	-	-	-	-	23
AL. de Bosa	14	-	16	16	-	-	8	-	-	-	16
AL. de Candelaria	-	-	23	32	-	-	-	-	-	-	24
AL. de Chapinero	14	-	16	12	-	20	19	-	-	-	16
AL. de Ciudad Bolívar	-	-	18	21	-	-	19	-	-	-	19
AL. de Engativá	-	14	10	11	8	7	-	-	-	-	10
AL. de Fontibón	-	-	32	40	-	9	40	-	-	-	39
AL. de Kennedy	12	-	16	20	-	21	24	-	-	-	17
AL. de Mártires	-	-	13	16	-	-	-	-	-	-	14
AL. de Puente Aranda	-	-	18	14	-	24	-	-	-	17	18
AL. de Rafael Uribe	14	-	15	14	-	-	12	-	-	-	14
AL. de San Cristóbal	1	-	11	8	-	-	-	-	-	6	11
AL. de Santa Fe	-	-	16	18	-	-	-	-	-	-	16
AL. de Suba	-	7	11	12	9	17	7	-	12	13	12
AL. de Sumapaz	-	-	13	19	-	-	17	-	-	-	14
AL. de Teusaquillo	-	-	14	26	-	-	38	-	-	-	19
AL. de Tunjuelito	-	-	20	22	-	-	-	-	-	-	20
AL. de Usaquén	25	21	13	19	-	19	15	-	-	-	15
AL. de Usme	8	-	11	22	-	-	7	10	-	-	11
D de Nivel Central	29	-	16	15	-	22	24	15	-	-	18
OF. de Asuntos Disciplinarios	13	10	-	10	8	-	-	-	-	-	9
OF. de Atención a la Ciudadanía	1	2	1	1	1	1	1	1	2	-	1
TOTAL	16	6	10	18	2	9	32	7	5	12	13

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de abril se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de copias; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de acceso a la información y Derechos de petición en interés particular.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de abril de acuerdo con el periodo radicado:

Tabla No. 10. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	6	3	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	15	1	23
Alcaldía Local de Bosa	46	9	16
Alcaldía Local de Candelaria	46	6	24
Alcaldía Local de Chapinero	19	11	16
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	63	9	19
Alcaldía Local de Engativá	27	8	10
Alcaldía Local de Fontibón	420	20	39
Alcaldía Local de Kennedy	76	2	17
Alcaldía Local de Mártires	6	3	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	43	3	18
Alcaldía Local de Rafael Uribe	12	19	14
Alcaldía Local de San Cristóbal	33	13	11
Alcaldía Local de Santa Fe	29	11	16
Alcaldía Local de Suba	55	1	12
Alcaldía Local de Sumapaz	9	5	14
Alcaldía Local de Teusaquillo	17	2	19
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	5	20
Alcaldía Local de Usaquén	40	14	15
Alcaldía Local de Usme	62	24	11
Dependencias de Nivel Central	196	975	9
TOTAL	1228	1144	13

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 13 días, tiempo que cumple los términos de respuesta. De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

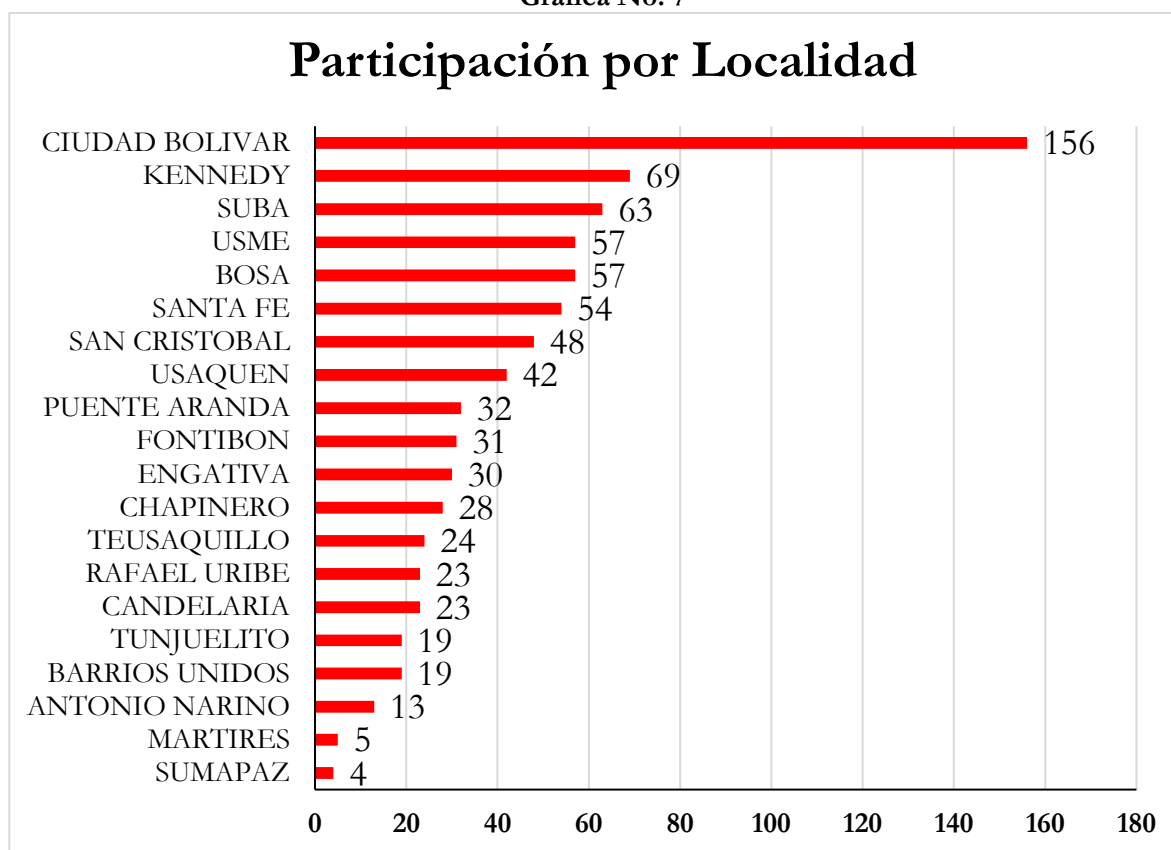
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Abril	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Total General	3.191	1.781	44.060	10

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 10 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Usme, Bosa, Santa Fe y San Cristóbal.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Tabla No. 12

ALCALDIA LOCAL	RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EX T.
01 - USAQUEN	107	2,5%	451	53	432	251	293
02 - CHAPINERO	48	1,1%	152	42	9	0	17
03 - SANTA FE	58	1,4%	142	33	336	22	42
04 - SAN CRISTOBAL	34	0,8%	447	12	232	72	50
05 - USME	28	0,7%	558	0	154	48	9
06 - TUNJUELITO	29	0,7%	254	5	80	5	0
07 - BOSA	59	1,4%	1176	4	132	58	38
08 - KENNEDY	99	2,3%	1024	51	347	9	0
09 - FONTIBON	32	0,8%	434	21	10	9	0
10 - ENGATIVA	173	4,1%	850	39	382	425	1629
11 - SUBA	130	3,1%	1211	33	165	71	36
12 - BARRIOS UNIDOS	51	1,2%	226	18	251	53	3
13 - TEUSAQUILLO	65	1,5%	231	62	86	10	475
14 - LOS MARTIRES	31	0,7%	78	6	20	36	4
15 - ANTONIO NARINO	22	0,5%	99	2	60	5	50
16 - PUENTE ARANDA	42	1,0%	191	3	70	3	0
17 - LA CANDELARIA	10	0,2%	48	3	168	5	8
18 - RAFAEL URIBE	31	0,7%	456	1	109	269	0
19 - CIUDAD BOLIVAR	57	1,3%	611	1	374	20	0
20 - SUMAPAZ	2	0,0%	9	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	3137	73,9%	0	0	219	190	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	50	-	-
SuperCADE CAD	73	-	-	-	88	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	16	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	70	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	81	-	-
SuperCADE Virtual	8	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4.245	100%	8.648	389	3.636	1.561	2.654

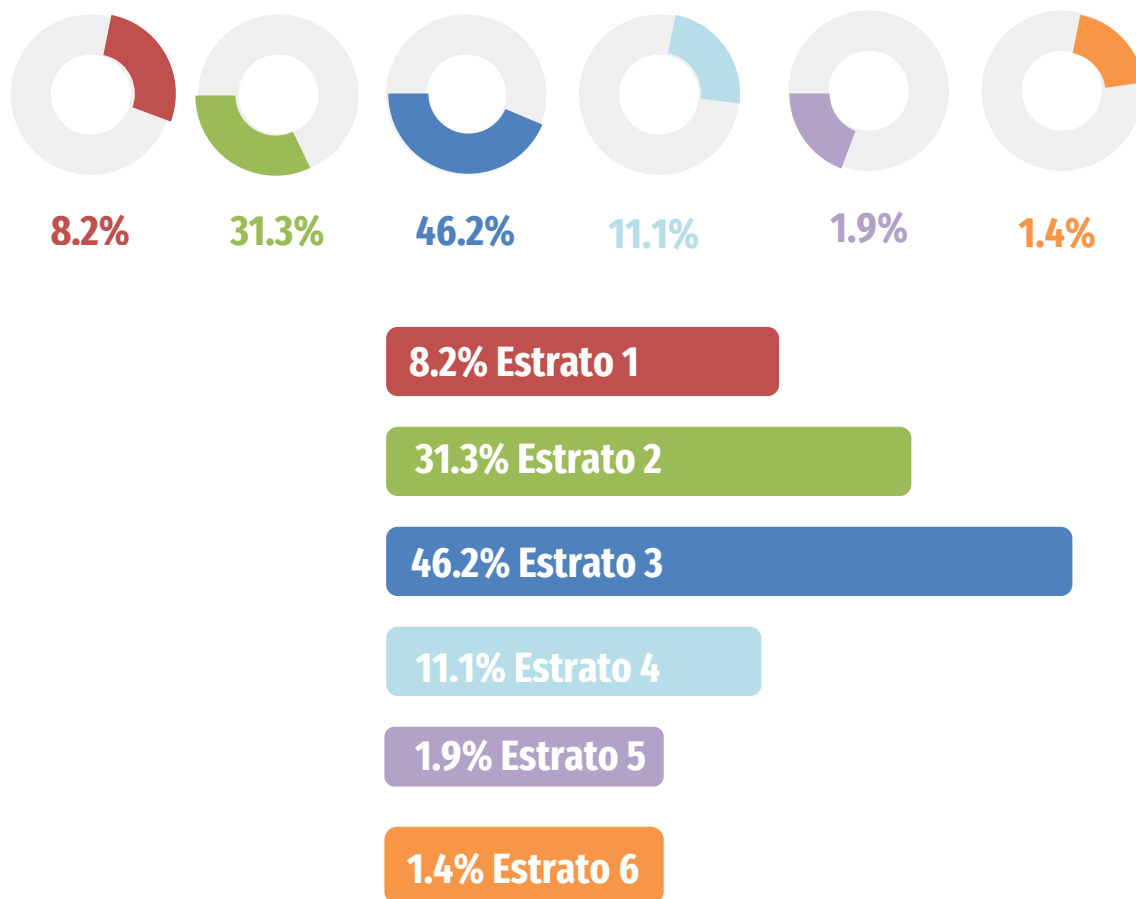
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 46.2% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.3% en el estrato 2, el 11.1% en el estrato 4, el 8.2% en el estrato 1, el 1.9% en el estrato 5 y el 1.4% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



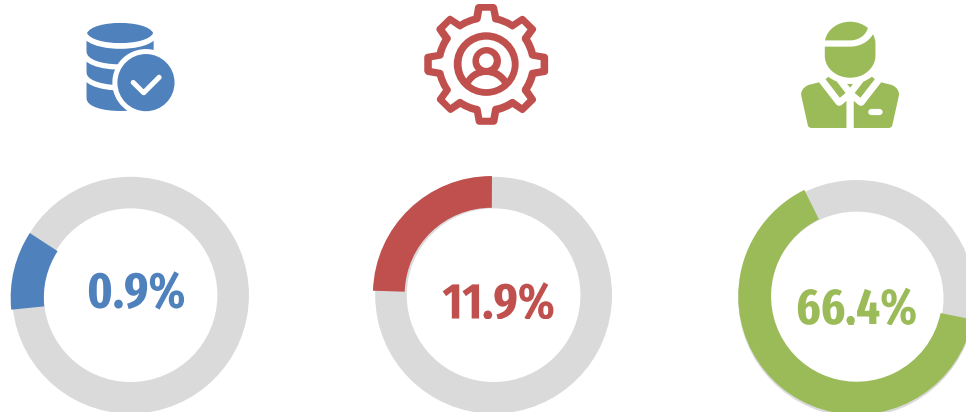
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (66.4%) fueron realizadas por personas naturales, (11.9) por personas jurídicas y el (0.9 %) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ITEMS:

1.2. Encuestas de percepción del servicio

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL
Tabla No. 13

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	100%	5	-	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	98%	52	1	4,9	0,2	
Bosa	94%	40	18	4,7	0,2	
Chapinero	27%	-	1	1,3	0,0	
Ciudad Bolívar	91%	15	7	4,5	0,1	
Engativá	97%	415	13	4,9	1,3	
Fontibón	77%	-	9	3,9	0,0	
Kennedy	85%	-	10	4,2	0,0	
La Candelaria	79%	2	3	3,9	0,0	
Los Mártires	93%	30	10	4,7	0,1	
Puente Aranda	98%	1	2	4,9	0,0	
Rafael Uribe	97%	152	126	4,8	0,8	
San Cristóbal	98%	68	4	4,9	0,2	
Santa Fe	97%	19	3	4,8	0,1	
Suba	90%	56	16	4,5	0,2	
Sumapaz	0%	-	-	-	-	
Teusaquillo	89%	8	2	4,5	0,0	
Tunjuelito	70%	1	5	3,5	0,0	
Usaquén	100%	257	4	5,0	0,8	
Usme	90%	29	22	4,5	0,1	
Nivel Central	90%	120	71	4,5	0,5	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Abril del año 2.023

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

Durante este mes analizado, se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial y el canal virtual; los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados por cada canal son los siguientes:

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Tabla No. 14
CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1270	4,9	3,9	80%	4,8
Canal Virtual	327	4,1	0,8	20%	
Total, de Encuestas del mes			1597	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en abril del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.5 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.

1.3. Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de abril del año 2.023 se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
TOTALES	5.378	74

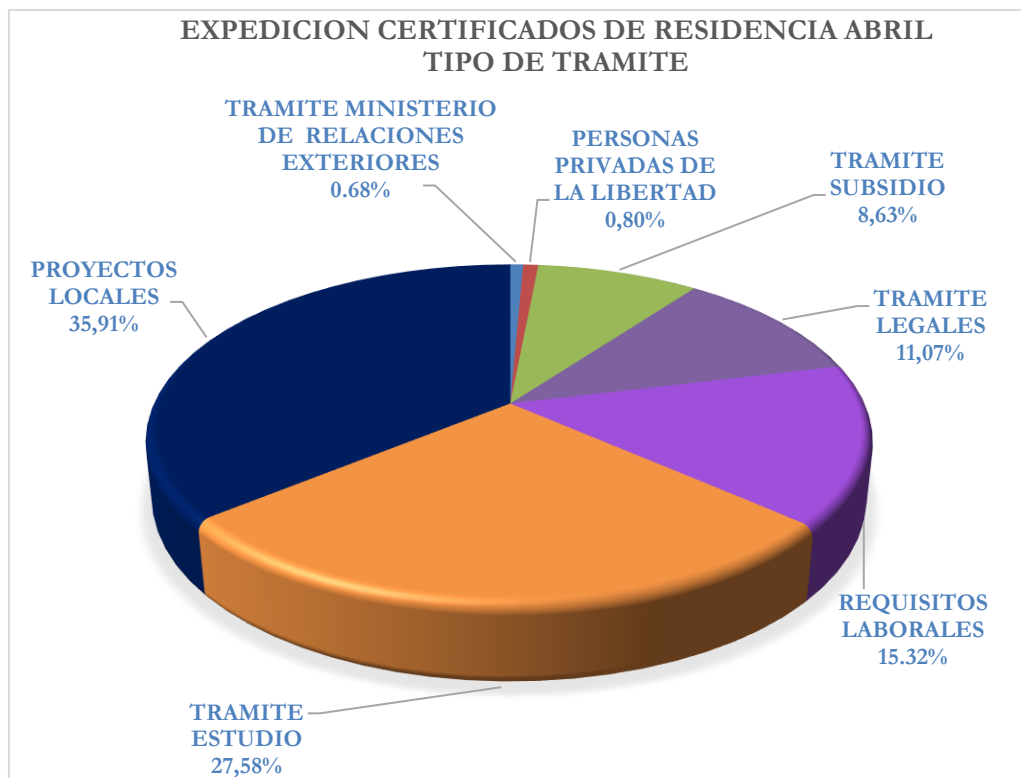
Fuente: Aplicativo SIDE

1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 35.91% respecto al total, seguido de un 27.58% para tramites de Estudio, el 15.32% para Requisitos Laborales, el 11.07% para Trámites Legales, 8.63% para Trámite de Subsidios, el 0.80% para Personas privadas de la libertad y 0.68% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del "Reporte Gestión de Peticiones", donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

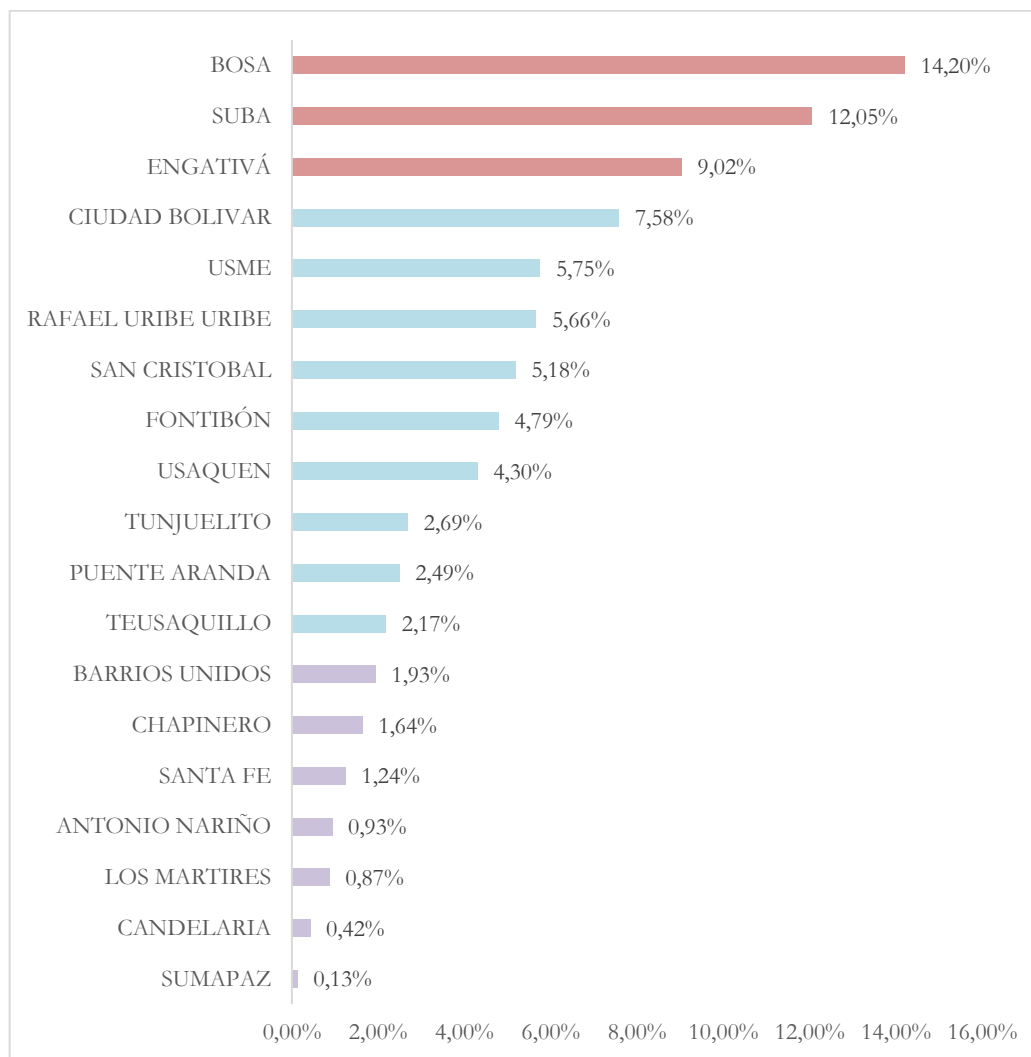


Fuente: Aplicativo BIZAGI Abril 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 22.859, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Gráfica No. 9. PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA ABRIL-2023



Fuente: Aplicativo BIZAGI Abril 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar, Usme, Rafael Uribe y San Cristóbal que expedieron un total de 17.465 certificaciones, representando el 76.40% del Total.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2.023 corresponde a 701 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 306 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 395 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

2. Del total de requerimientos registrados en el mes de abril, el 0.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 20.4% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 47.9% y el 31.2% fueron solicitudes de requirente jurídico.
3. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 10 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
4. Para el mes de Abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el web 1.425 peticiones representando el 42.6%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 1.051 peticiones representando el 31.4%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 382 peticiones representando el 11.4%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 461 peticiones representando el 65.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 137 peticiones representando el 19.5%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 44 peticiones representando el 6.3%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 613 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 377 peticiones; luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 292 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 191 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*”.
7. Durante el mes de abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **32.4%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el **45.4%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.
8. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Usme, Bosa, Santa Fe y San Cristóbal.
9. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 46.2% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.3% en el estrato 2, el 11.1% en el estrato 4, el 8.2% en el estrato 1, el 1.9% en el estrato 5 y el 1.4% en el estrato 6.
10. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de abril del año 2.023 se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular.
11. Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 35.91% respecto al total, seguido de un 27.58% para tramites de Estudio, el 15.32% para Requisitos Laborales, el 11.07% para Trámites Legales, 8.63% para Trámite de Subsidios, el 0.80% para Personas privadas de la libertad y 0.68% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

12. Las localidades que mas expedieron certificados de residencia en el mes de Abril fueron: Bosa, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar, Usme, Rafael Uribe y San Cristóbal que expedieron un total de 17.465 certificaciones, representando el 76.40% del Total.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.